



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД «ДЕТИ +». СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ И ПОДРОСТКАМ, РОЖДЕННЫМ С ВИЧ

Фонд был организован в 2015 г. для помощи детям с ВИЧ, оказавшимся в трудных жизненных условиях. Миссия фонда - создание условий для социализации и взросления детей, рожденных с ВИЧ-инфекцией, и другими социально-значимыми заболеваниями, изменение отношения общества к ВИЧ-инфицированным детям, снижение до минимума рисков стигматизации и дискриминации. Фонд работает с семьями, которые воспитывают детей с ВИЧ-инфекцией: кровными и приемными семьями, родственниками (бабушками и дедушками). За время работы фонда в нем получили помощь порядка 200 детей и около 400 взрослых. При создании фонда учредители исходили из потребностей взрослых - в основном, приемных родителей, которые воспитывали малышей с ВИЧ-инфекцией и долгое время жили спокойно, но, достигнув их до подросткового возраста, начали сталкиваться с трудностями. Они

стали обращаться в центр содействия семейному воспитанию «Соколёнок». Проведенная оценка потребностей показала, что в рамках государственной организации оказать всю необходимую помощь сложно, и тогда был создан фонд «Дети +». После этого было решено выйти на более широкую аудиторию, и фонд провел оценку потребностей родителей и родственников через московский СПИД-центр. Сейчас обратная связь собирается регулярно, по крайней мере, раз в год. Основная задача - понять, что нужно семьям, чтобы в зависимости от их приоритетов фонд мог корректировать свою деятельность. Обратная связь позволяет также отслеживать динамику и понимать, есть ли эффективность от проделанной работы. Мнение благополучателей - не единственный источник оценки эффективности: есть психологические методики, тесты, которые позволяют отслеживать динамику детей по объек-

тивными показателями. Однако фонду важно получить эмоциональный отклик клиентов, потому что, даже если с профессиональной точки зрения (по тестам) у ребенка будет хороший результат, но родителям что-то не понравится, они посчитают процесс бесполезным и перестанут приводить ребенка. Поэтому, помимо психологических методик, фонд всегда разными способами выясняет, насколько что-то понравилось/не понравилось, что именно понравилось, а что хотелось бы изменить. Эти мнения фонд старается максимально учитывать при планировании своей деятельности.

Когда фонд начинал работу, одна его из главных задач состояла в том, чтобы помочь семьям организовать процесс раскрытия диагноза детям: понять, в каком возрасте это должно произойти, кто должен говорить, насколько тщательно надо готовить детей и пр., чтобы все прошло максимально комфортно. Было решено выяснить это

у подростков, которые уже знали о своем диагнозе, как лучше это сделать, а потом обсудить услышанное с родителями. Оказалось, что подростки не хотят об этом говорить и проявляют лояльность к родителям, которые «лучше знают». После этого специалисты фонда решили самостоятельно изучить опыт других организаций, чтобы разработать свою методику. Сейчас – когда много детей прошло раскрытие диагноза, – фонд планирует опросить тех, кто узнал диагноз раньше, и тех, кому диагноз раскрыли в фонде с помощью специальных сказок или карточек. Пока для реализации этой сравнительной оценки не хватает ресурсов.

Обратная связь от родителей помогает оценить работу специалистов и отметить, что было комфортно/некомфортно, полезно/неполезно, что было самым полезным. Некоторые группы продолжаются лишь благодаря положительным отзывам родителей, поскольку у специалистов

Обратная связь от родителей подопечных детей собирается ежегодно для корректировки и развития деятельности организации и поддержания эмоционального контакта с благополучателями. Обратная связь дополняет данные, полученные с помощью специальных психологических методик, разработанных в фонде.



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД «ДЕТИ +». СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ И ПОДРОСТКАМ, РОЖДЕННЫМ С ВИЧ

были сомнения в пользе и востребованности каких-то тем.

Инструментарий (в основном, это анкетирование) разрабатывается силами специалистов фонда (психологов). Один из успешно работающих инструментов – оценка готовности ребенка и законного представителя к раскрытию диагноза. Его разрабатывали в фонде коллегиально, и сейчас готовы тиражировать (практика подробно описывается в книге, которая вскоре будет издана).

Обратная связь помогает фонду выстраивать работу с благополучателями. Поскольку ВИЧ-инфекция – стигматизирующее заболевание, семьи очень закрыты, и их сложно пригласить на программы. Для начала нужно завоевать доверие, создав неформальную атмосферу. Это помогают сделать мероприятия

развлекательного или познавательного характера. После того, как однажды – по случаю – для семей была организована экскурсия во Владимир и Суздаль, получившая очень хорошие отзывы и приток новых участников, эту практику взяли на вооружение. Семьи (особенно бабушки или приемные семьи, которые не всегда могут себе такое позволить) соглашались на участие в бесплатной поездке. В ней легко создается неформальная обстановка, позволяющая познакомиться друг с другом и начать общаться с психологом. После первой же поездки в фонде поняли, что такие экскурсии надо делать систематически. В этом году поездка заложена в проект, получивший грант.

АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Информация для наглядности заносится в гугл-формы, таким образом ее легче анализировать и принимать решение, что какую-то важную вещь, которой пока нет в практике фонда, нужно заложить в планы и искать финансирование. Фонд пока не информировал блаополучателей о том, как их мнение учтено, но планирует начать эту практику и распространить среди респондентов результаты опроса, которые проводились в 2018 г. накануне Дня борьбы со СПИДом.

ТРУДНОСТИ

После мероприятия в маленькой группе собрать обратную связь легко: если кто-то не заполнил анкету, это сразу будет видно. При этом участники не боятся критиковать организаторов и пишут, если им что-то не нравится. Дистанционно собрать обратную связь сложнее: после больших мероприятий, где собирать бумажные анкеты неуместно, фонд делает рассылку со ссылкой на гугл-форму, но процент заполненных анкет значительно меньше. Есть идеи о том, как мотивировать заполнять анкету - например, обещать фотографии с мероприятия только тем, кто заполнил анкету. .

ЧТО НАДО УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ?

Профессионально оценить созданные в фонде инструменты сбора обратной связи: они «рабочие» с точки зрения психологов, но требуется экспертиза социологов, чтобы подтвердить методику или предложить какие-то идеи для улучшения инструментов обратной связи.